

# INFORME FINAL

**Lineamientos para la Obtención y Aplicación de Recursos Destinados a las Acciones de Coadyuvancia para las Declaratorias de Alerta de Violencia de Género Contra las Mujeres 2022**

**AVGM/MICH/AC1/SISDM/85**

**CURSO DE ALINEACIÓN Y EVALUACIÓN EN EL ESTÁNDAR  
EC0497 ORIENTACIÓN TELEFÓNICA A MUJERES Y VÍCTIMAS DE LA  
VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO PARA 15 SERVIDORES (AS) PÚBLICAS**

**Secretaría de Igualdad Sustantiva y Desarrollo de las Mujeres Michoacanas**

<b>Dirigido a:</b>	Personal de la Secretaría de Igualdad Sustantiva y Desarrollo de las Mujeres Michoacanas.									
<b>No. de personas programadas</b>	20			<b>No. de personas asistentes</b>			20			
<b>Lugar y Fecha de impartición</b>	Secretaría de Igualdad Sustantiva y Desarrollo de las Mujeres Michoacanas 10 y 11 de octubre de 2022					<b>Duración</b>		16 horas capacitación 3 días evaluación		
<b>Facilitador/a</b>	Lcda. Jhoanna Muñoz Bribiesca Lcda. Claudia Lucero Hernández Fabila									
<b>Enlace o persona responsable de la actividad en el centro de trabajo</b>	Lcda. Alejandra Anguiano González									
<b>Evaluación del servicio (promedio)</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

## INDICE

OBJETIVO.....	3
General:.....	3
Específicos:.....	3
PERFIL DE LAS Y LOS PARTICIPANTES .....	3
ANTECEDENTES.....	4
JUSTIFICACIÓN .....	5
METODOLOGÍA DIDACTICA.....	6
CONTENIDO TEMÁTICO .....	7
RESULTADOS CUALITATIVOS .....	9
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS .....	9
EXPECTATIVAS.....	11
RESULTADOS CUANTITATIVOS .....	12
CALIFICACIONES .....	12
EVALUACION DE INDICADORES DE SATISFACCIÓN.....	14
PROPUESTAS Y/O RECOMENDACIONES.....	14
NECESIDADES DE CAPACITACIÓN DETECTADAS (NDCD).....	23
CONTINGENCIAS PRESENTADAS .....	24
AJUSTES AL PROGRAMA DE TRABAJO.....	24
PRODUCTOS ENTREGADOS .....	25
CONCLUSIONES DE LA CAPACITACIÓN.....	25
REFERENCIAS .....	27

## OBJETIVO

### General:

Las participantes, identificarán las generalidades del modelo de Competencias del Sistema Nacional de Competencias, así como las evidencias que habrán de presentar para realizar un Proceso de Evaluación conforme al Estándar EC0497 “Orientación Telefónica a Mujeres y Víctimas de la Violencia basada en el género”.

### Específicos:

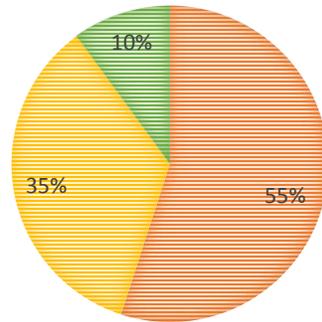
1. Identifican las implicaciones del proceso de evaluación y certificación por competencias en el EC0497.
2. Refuerzan los conceptos básicos de los temas de género, violencia contra las mujeres, derechos humanos y atención de víctimas, que señala el EC0497.
3. Desarrollan competencias necesarias para la determinación de la problemática de las mujeres víctimas que solicita el EC0497.
4. Desarrollan competencias necesarias para el correcto asesoramiento de las mujeres víctimas que solicita el EC0497.
5. Reflexionan y ensayan la metodología que solicita el EC0497.

## PERFIL DE LAS Y LOS PARTICIPANTES

Total 20 personas mujeres; de las cuales 11 se encuentran en un rango de edad entre 18 y 32 años, seguido de 7 personas entre 33 y 46 años; y 2 personas entre 47 y 59 años. De diversas áreas como Personal Administrativo, Operativo, Direcciones, Subdirecciones, Supervisiones y Jefaturas de Departamento; en su mayoría cuentan con un grado de estudios de Licenciatura. Pertenecientes a la Secretaría de Igualdad Sustantiva y Desarrollo de las Mujeres Michoacanas y C5 de diversas Regiones de la Entidad.

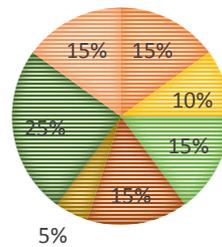
**EDADES DE LAS PARTICIPANTES DEL GRUPO ALINEACIÓN  
EC0497 PARA EL MUNICIPIO DE MORELIA, MICHOACÁN**

15 a 32 años    33 a 46 años    47 a 59 años    60+



**ÁREAS DE TRABAJO DE LAS PARTICIPANTES DEL GRUPO  
ALINEACIÓN EC0497 PARA EL MUNICIPIO DE MORELIA,  
MICHOACÁN**

Subdirectora    Jefa de departamento    Administrativa  
Operativa    Directora    Supervisora  
No especifica



## ANTECEDENTES

La prevalencia de violencia contra las mujeres en el Estado de Michoacán es del 44% de acuerdo a la más reciente encuesta sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH) 2016, realizada por INEGI. De esta manera la entidad, después de Ciudad de México, Estado de México, Querétaro, Jalisco y Aguascalientes, se ubica en los primeros lugares con mayor violencia de género en todo el país, pues de acuerdo a la encuesta en referencia, mientras la media nacional es de 66.1%, en la entidad este indicador se disparó a 44.0%, solo algunos lugares abajo de la capital mexicana, donde se reportó una violencia de género de 55.1%.

Por otra parte, en junio de 2016, se emitió una Declaratoria de Alerta de Violencia de Género de nivel estatal. Derivado del compromiso que el Gobierno tiene en el combate y erradicación de la violencia contra las mujeres, se solicitó al Sistema Nacional para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, decretara la Alerta de Género en 14 municipios del Estado de Michoacán: Morelia, Uruapan, Lázaro Cárdenas, Zamora, Apatzingán, Zitácuaro, Los Reyes, Pátzcuaro, Tacámbaro, Hidalgo, Huétamo, La Piedad, Zahuayo y Maravatío.

## JUSTIFICACIÓN

Los casos de violencia contra las mujeres, en sus diversos tipos y modalidades, en el Estado de Michoacán han incrementado de manera considerable. De acuerdo con el Diagnóstico de Violencia de las Mujeres en el Municipio de Morelia, a partir de la Declaratoria de Alerta de Violencia de Género, la violencia contra las mujeres incrementó, pasando de 7 mil 104 a 10 mil 541 mujeres atendidas hasta junio de 2017 lo cual representa un 48.38% de incremento respecto a lo reportado en 2016.

La modalidad de violencia que prevalece es la violencia familiar con un 92.4% de los casos atendidos en 2017, seguida de la violencia en la comunidad reportando un 5.6% de los casos atendidos en el mismo año. Los tipos de violencia que se presentan en los casos referidos: violencia psicológica representando un 35%, violencia física 25% y violencia sexual con un 5% en los casos atendidos.

Según datos de INEGI, en 2020 se registraron 13,572 llamadas de emergencia al 911 relacionadas con incidentes de violencia contra las mujeres, en cuanto abuso sexual, acoso u hostigamiento sexual, violación, violencia de pareja y violencia familiar.

Lo anterior muestra la urgencia de llevar a cabo acciones que permitan atender las disposiciones establecidas en la normatividad internacional, nacional y estatal que permitan y garanticen el ejercicio pleno de los derechos humanos de las mujeres, la cero tolerancia a la violencia contra las mujeres y a su vez, la transversalización de la perspectiva de género en todos los niveles.

## **METODOLOGÍA DIDÁCTICA**

El enfoque didáctico se ajusta a la visión teórica y política que busca orientar al principio del derecho constitucional del acceso a una vida libre de violencia, para garantizar el reconocimiento y pleno ejercicio de los derechos humanos de las mujeres. Refiere a una aproximación en la que se busca cortar prácticas de desarrollo centradas en la identificación y satisfacción de las necesidades de las mujeres. Por ello se incluye un marco teórico suficiente que propicia la atención centrada en las necesidades específicas de quienes viven en contextos de violencia.

El proceso de la alineación se programó en 2 sesiones de 8 horas cada una. En ella se revisan los contenidos teóricos que requiere el estándar (género, violencia, derechos humanos, marco jurídico, derecho penal, derecho familiar). Este proceso de alineación también incluye el trabajo relacionado a otros requerimientos del estándar, por ejemplo; evaluación de niveles de riesgo de la víctima, referencia de casos, conocimientos sobre la integración de la atención multidisciplinaria, registro de información, técnicas de entrevista con perspectiva de género y derechos humanos. De manera muy importante se abordan pautas de: Actitudes, Hábitos, Valores, así como el autocuidado de las personas que atienden a víctimas.

Con el apoyo de materiales desarrollados para este propósito se hace un trabajo específico para cada grupo, ya que considera los entornos y especificaciones de las distintas entidades federativas, las particularidades de las instituciones participantes aún en los mismos estados, las diferentes profesiones y las distintas expresiones culturales de cada lugar y cada persona. Este proceso de alineación permite durante una sesión el trabajo práctico, para que conozcan a profundidad la parte

de los desempeños. Este proceso favorece en gran medida los resultados que se obtienen durante el proceso de evaluación.

Una vez que las personas candidatas se insertan en los procesos de evaluación y certificación pueden obtener el reconocimiento social de la competencia que se ha adquirido en el ejercicio laboral. Pueden transferir su competencia laboral, así como identificar las competencias que deben adquirir, desarrollar y fortalecer, principalmente las relacionadas con el derecho de las mujeres a una igualdad sustantiva.

En suma, los temas que se desarrollan tienen el propósito de otorgar herramientas conceptuales y metodológicas a las personas que atienden a fin de enriquecer las oportunidades de las mujeres víctimas de violencia, de disminuir la discriminación por razones de género que viven a lo largo de sus vidas e impulsar propuestas propias para superar su condición de marginación, exclusión y violencia al tiempo que se reconozcan como personas que tienen los mismos derechos e igualdad de oportunidades para acceder a los beneficios que otorga el Estado para compensar lo que se les ha negado de diversas maneras.

## CONTENIDO TEMÁTICO

- I LA CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS
  - 1. La formación, evaluación y certificación de competencias
    - 1.1. La certificación de competencias
    - 1.2. Los estándares de competencia
      - 1.2.1. El elemento de competencia
      - 1.2.2. Criterios de evaluación
  - 2. El Sistema Nacional de Competencias (SNC)
  - 3. El proceso de certificación de competencias
    - 3.1. El proceso de evaluación
- II EL ESTÁNDAR DE COMPETENCIA EC0497
  - 1. El estándar de competencia
    - 1.1. Propósito del estándar de competencia
    - 1.2. Descripción del estándar de competencia
    - 1.3. Nivel en el sistema nacional de competencias
    - 1.4. Aspectos relevantes de la evaluación
    - 1.5. Apoyos/requerimientos

- 1.6. Duración estimada de la evaluación
- 1.7. Conocimientos requeridos
- 1.8. Perfil del estándar de competencia
- III **DESARROLLO DEL EC0497**
1. **DETERMINAR LA PROBLEMÁTICA DE LA MUJER**
- 1.1. **Sexo y Género**
- 1.1.1. Género y perspectiva de género
- 1.1.2. Construcciones Sociales de Género
- 1.1.3. Estereotipos de Género y Roles de Género
- 1.2. **Discriminación en razón del sexo**
- 1.2.1. Características del Sexismo
- 1.3. **Lenguaje Incluyente y no sexista**
- 1.4. **Derechos Humanos**
- 1.4.1. Desigualdad
- 1.4.2. Discriminación
- 1.4.2.1. Vulnerabilidad
- 1.4.2.2. Grupos en situación de vulnerabilidad
- 1.5. **Discriminación de Género**
- 1.6. **Violencia contra las Mujeres**
- 1.7. **La Perspectiva de Género y el empoderamiento de las mujeres**
- 1.7.1. Autoestima
- 1.7.2. Empoderamiento
- 1.8. **Violencia basada en el Género**
- 1.8.1. El Estado Mexicano frente a la violencia de género
- 1.8.2. Enfoque Ecológico de factores relacionados con la violencia de género
- 1.8.3. Manifestaciones de la Violencia
- 1.8.4. Tipos y Modalidades de violencia de acuerdo a la Ley General de Acceso de las Mujeres a una vida libre de violencia.
- 1.8.5. Ciclo de la Violencia
- 1.8.6. La Indefensión Aprendida
- 1.9. **La orientación telefónica**
- 1.9.1. Funciones de una línea de atención telefónica

1.8.2. Características de la entrevista telefónica, con perspectiva de género en el marco de los Derechos Humanos.

## 2. ASESORAR A LA MUJER VÍCTIMA DE VIOLENCIA BASADA EN SU GÉNERO SOBRE SU PROBLEMÁTICA

### 2.1. Marco jurídico nacional

2.1.1. Ley General de Acceso de las Mujeres a una vida libre de Violencia.

2.1.1.1. Tipos y órdenes de protección

2.1.2. Ley General de Víctimas

2.1.3. Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una vida libre de Violencia.

2.1.3.1. Niveles de intervención para la atención a víctimas de violencia.

2.1.3.2. La atención integral y multidisciplinaria.

2.2. Actitudes, hábitos y valores

2.3. Hacia la Certificación

## 3. PRÁCTICA DE EVALUACIÓN

# RESULTADOS CUALITATIVOS

## CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

Objetivo	% alcanzado	Elementos que fundamentan el % alcanzado
Identifican las implicaciones del proceso de evaluación y certificación por competencias en el EC0497.	100	Materiales de los ejercicios, memoria fotográfica.
Refuerzan los conceptos básicos de los temas de género, violencia contra las mujeres, derechos humanos y atención de víctimas, que señala el EC0497.	100	Revisión de conceptos teóricos para la determinación de la problemática de la mujer víctima de violencia de género, Evaluaciones de conocimientos Diagnóstica y Final, materiales de los ejercicios, memoria

		fotográfica y uso de Guía para la Certificación en el EC0497.
Desarrollan competencias necesarias para la determinación de la problemática de las mujeres víctimas que solicita el EC0497.	100	Revisión de conceptos teóricos de Orientación a Mujeres y Víctimas de la violencia basada en el género, evaluaciones de conocimientos diagnóstica y final, materiales de los ejercicios, memoria fotográfica y uso de Guía para la Certificación en el EC0497
Desarrollan competencias necesarias para el correcto asesoramiento de las mujeres víctimas que solicita el EC0497.	100	Revisión de conceptos teóricos para el asesoramiento de las Mujeres (revisión del Marco Jurídico Nacional, las Estrategias de Acción, los Registros de la Orientación telefónica a Mujeres víctimas de Violencia basada en el Género y el Perfil de las Personas Profesionales dedicadas a la Atención), Evaluaciones de conocimientos Diagnostica y Final, Materiales de los ejercicios, memoria fotográfica y uso de Guía para la Certificación en el EC0497
Reflexionan y ensayan la metodología que solicita el EC0497.	100	Memoria fotográfica de prácticas de evaluación.

## EXPECTATIVAS

Expectativa	% alcanzado	Elementos que fundamentan el % alcanzado
Contar con herramientas laborales para la atención a mujeres víctimas de violencia.	100%	Al finalizar el curso, las participantes expresaron tener mayor claridad respecto a las herramientas que requieren para brindar asesorías de calidad e integrales.
Saber de qué manera actuar ante llamadas de violencia contra las mujeres.	100%	Antes de finalizar el curso, se llevaron a cabo algunas prácticas de evaluación mediante situaciones de simulación de una llamada, con el objetivo de retroalimentar las prácticas de atención a mujeres.
Aprender nuevos conceptos y fortalecer conocimientos previos.	100%	Al finalizar el curso, las participantes expresaron haber fortalecido y adquirido conocimientos que les ayudan a brindar una atención oportuna.
Aprender a escuchar y generar empatía con las mujeres víctimas de violencia, mediante el protocolo adecuado.	100%	Durante el curso, se revisó el estándar de competencia, así como los criterios que se deben cumplir para determinar la problemática de la mujer víctima de violencia y para brindar la asesoría correspondiente. Dichos criterios se aplicaron en el momento en que se llevaron a cabo las prácticas de evaluación.
Que la atención que se proporcione sea con enfoque de igualdad y perspectiva de género.	100%	Al finalizar el curso, se revisó el cumplimiento de las expectativas en donde las participantes expresaron contar con las herramientas adecuadas para brindar una atención con enfoque de género.

## RESULTADOS CUANTITATIVOS

### CALIFICACIONES

Evaluaciones del Grupo Alineación EC0497 Secretaría de Igualdad Sustantiva y Desarrollo de las Mujeres Michoacanas		
Nombre del/a participante	Evaluación Diagnóstica %	Evaluación Final %
Angélica María Muñoz Vargas	27.5%	66%
Cinthia Yunuen Díaz Reyes	69.5%	75.5%
Angélica Olivarez Huacuja	47%	62.5%
Yunuén Figueroa Saldívar	79%	83%
Mayra Lizbeth Sánchez Rodríguez	71%	75.5%
Andrea Guajardo Reynoso	42.5%	69%
Selene García Reséndiz	45.5%	89%
Alejandra Anguiano González	79%	64.5%
Laura Mildreth Madrigal Castillo	65.5%	79.5%
Arisbet García Pérez	24.5%	85%
María Guadalupe Sánchez Olivo	60.5%	85.5%
Marisol Benítez Hernández	84%	81%
Diana Yuritzia Pérez Quiroz	58.5%	92%
Brenda Teresa Arriaga Calderón	93%	86%
Andrea Fabiola Hernández Trejo	65%	65%
María Dolores Torres Briseño	63.5%	86%
Michelle Villanueva Mejía	65.5%	70%

Juana Rita Zavala Villa	68%	81%
Kenia Yareli Ponce González	65.5%	77%
Marcelina Ávalos Villa	64%	NP

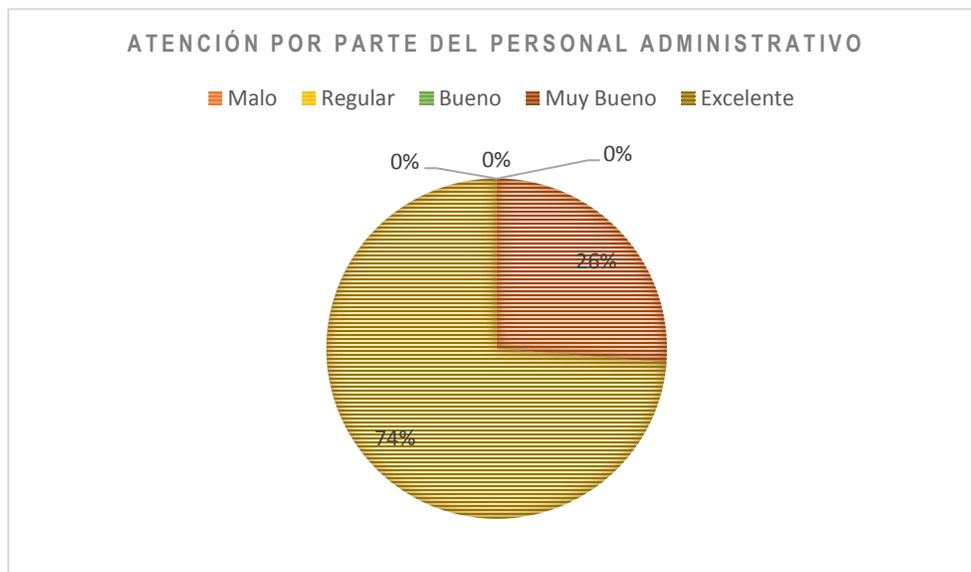
**En el siguiente cuadro se incluyen los distintos aspectos del proceso de capacitación y sus resultados**

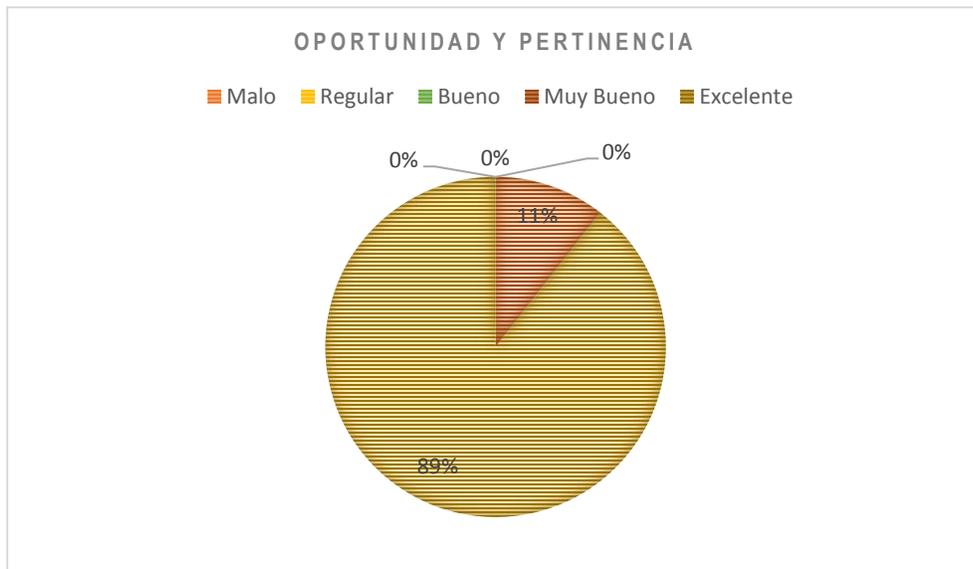
Aprovechamiento del Grupo alineación EC0497							
Nombre del/a participante	Calificaciones						Promedio general del desempeño en la capacitación
	% Asist.	Ev. Diag %	Ev. Fin %	Trabajo %	Particip. %	Crit. Doc. %	
Angélica María Muñoz Vargas	100%	27.5%	66%	100%	100%	100%	82%
Cinthia Yunuen Díaz Reyes	100%	69.5%	75.5%	100%	100%	100%	91%
Angélica Olivarez Huacuja	100%	47%	62.5%	100%	100%	100%	85%
Yunuén Figueroa Saldívar	100%	79%	83%	100%	100%	100%	94%
Mayra Lizbeth Sánchez Rodríguez	100%	71%	75.5%	100%	100%	100%	91%
Andrea Guajardo Reynoso	100%	42.5%	69%	100%	100%	100%	85%
Selene García Reséndiz	100%	45.5%	89%	100%	100%	100%	89%
Alejandra Anguiano González	100%	79%	64.5%	100%	100%	100%	91%
Laura Mildreth Madrigal Castillo	100%	65.5%	79.5%	100%	100%	100%	91%
Arisbet García Pérez	100%	24.5%	85%	100%	100%	100%	85%
María Guadalupe Sánchez Olivo	100%	60.5%	85.5%	100%	100%	100%	91%
Marisol Benítez Hernández	100%	84%	81%	100%	100%	100%	94%
Diana Yuritzia Pérez Quiroz	100%	58.5%	92%	100%	100%	100%	92%

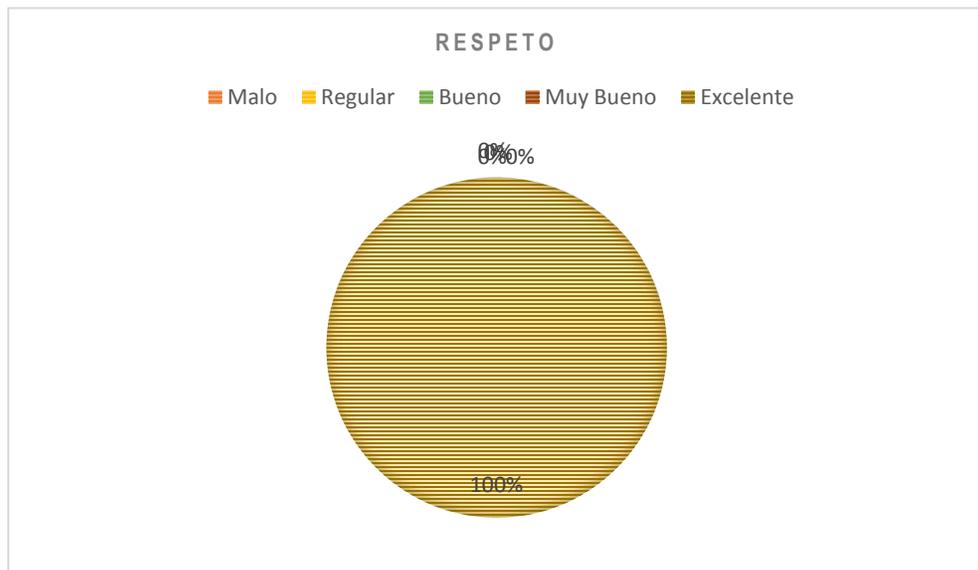
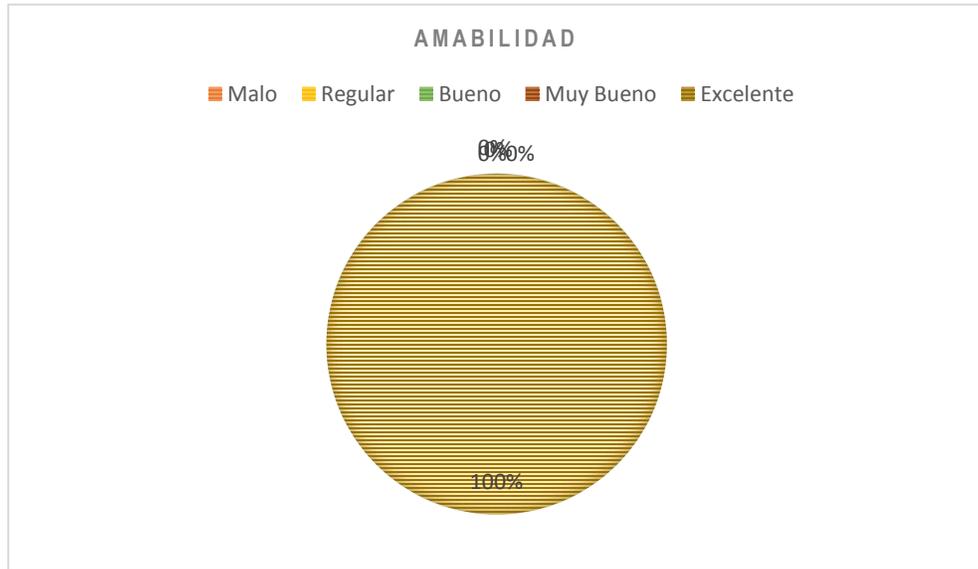
Brenda Teresa Arriaga Calderón	100%	93%	86%	100%	100%	100%	97%
Andrea Fabiola Hernández Trejo	100%	65%	65%	100%	100%	100%	88%
María Dolores Torres Briseño	100%	63.5%	86%	100%	100%	100%	92%
Michelle Villanueva Mejía	100%	65.5%	70%	100%	100%	100%	89%
Juana Rita Zavala Villa	100%	68%	81%	100%	100%	100%	92%
Kenia Yareli Ponce González	100%	65.5%	77%	100%	100%	100%	90%
Marcelina Ávalos Villa	50%	64%	NP	50%	50%	50%	53%

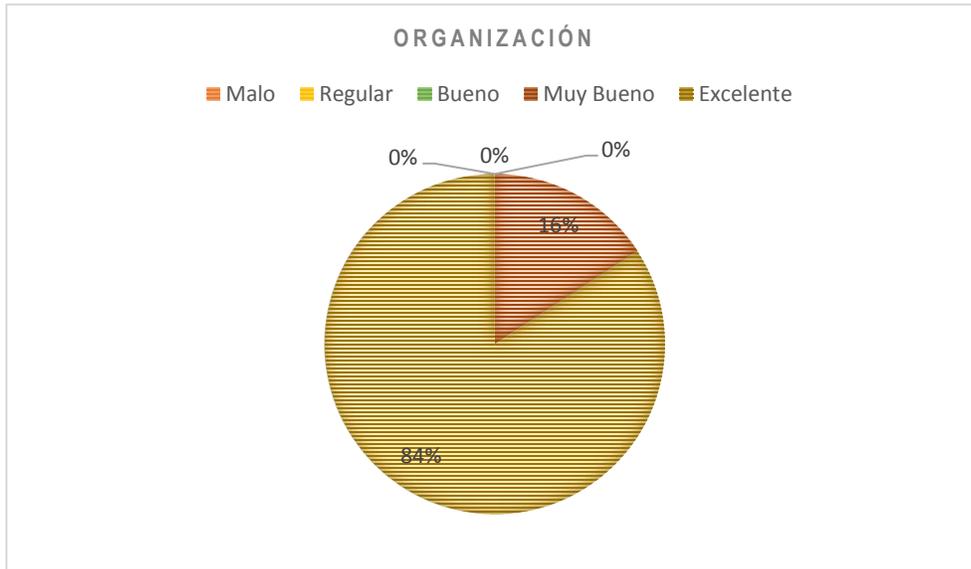
## EVALUACION DE INDICADORES DE SATISFACCIÓN

### LOGÍSTICA

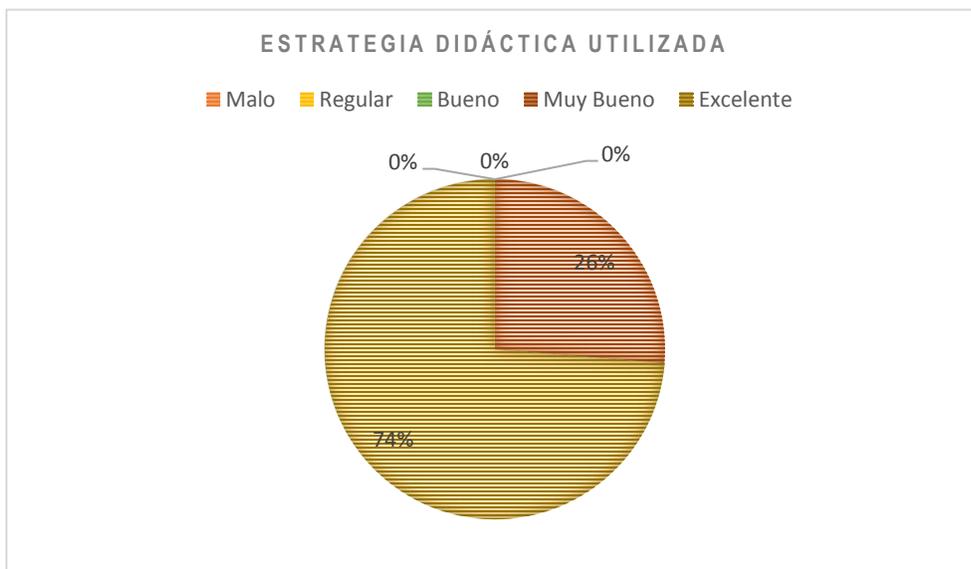






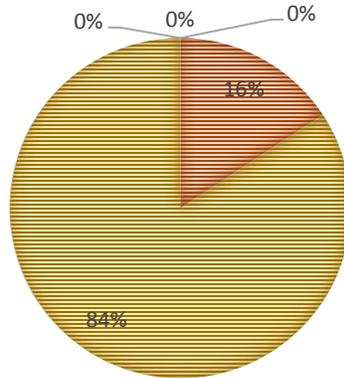


## CURSO



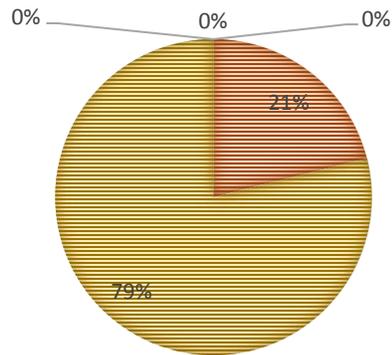
### MATERIAL DIDÁCTICO (MANUALS, PAPELERÍA, ETC)

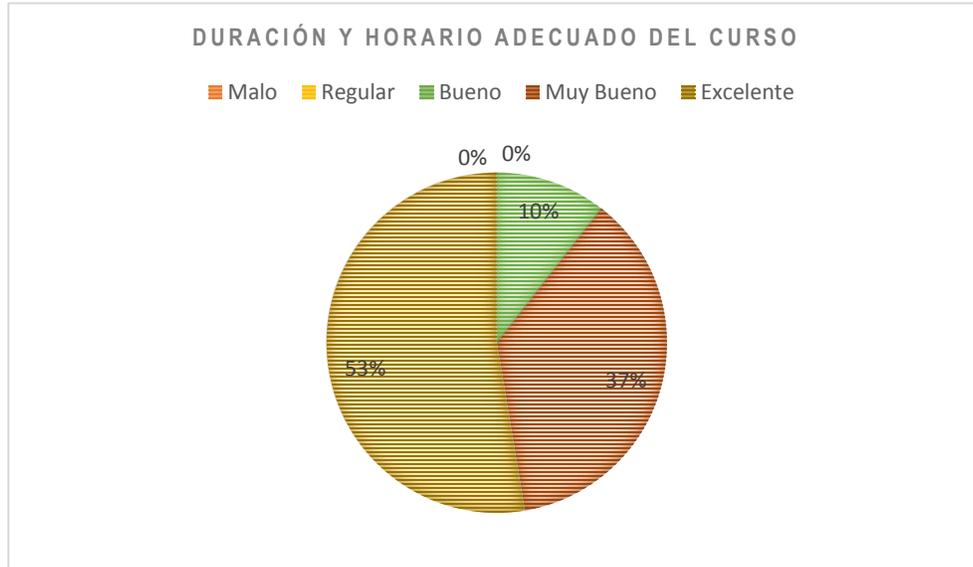
■ Malo ■ Regular ■ Bueno ■ Muy Bueno ■ Excelente



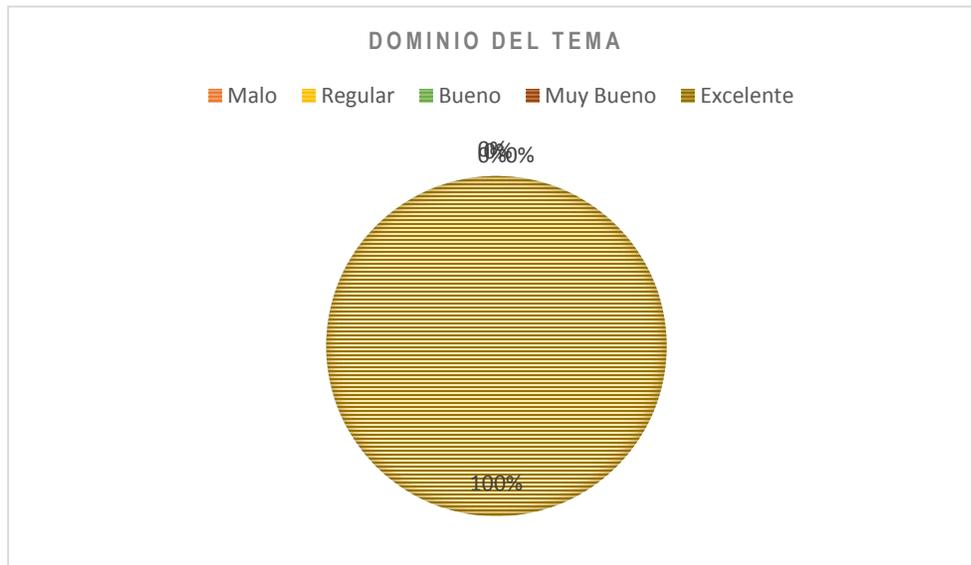
### EQUIPO Y MATERIALES DE APOYO (ROTAFOLIO, VIDEO, AUDIO, ETC.)

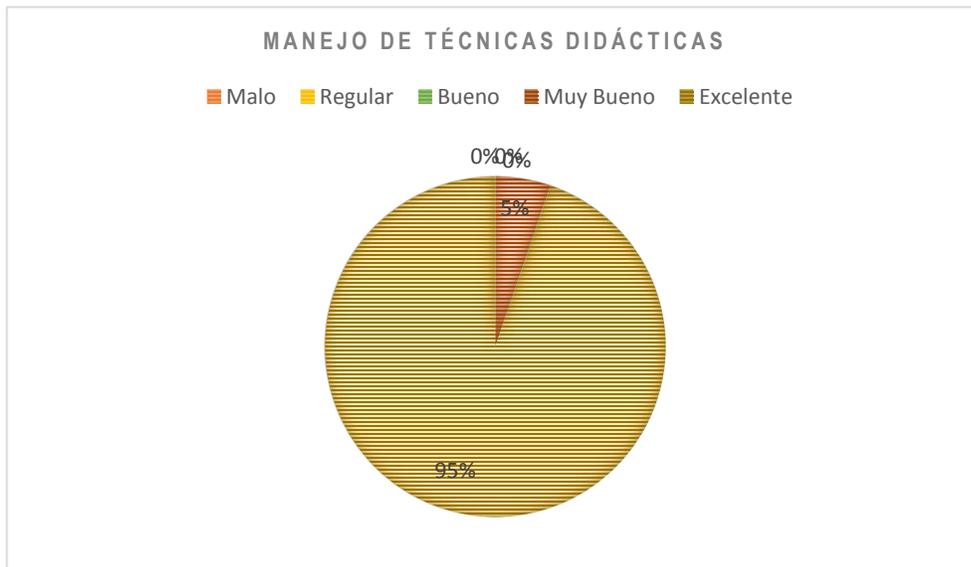
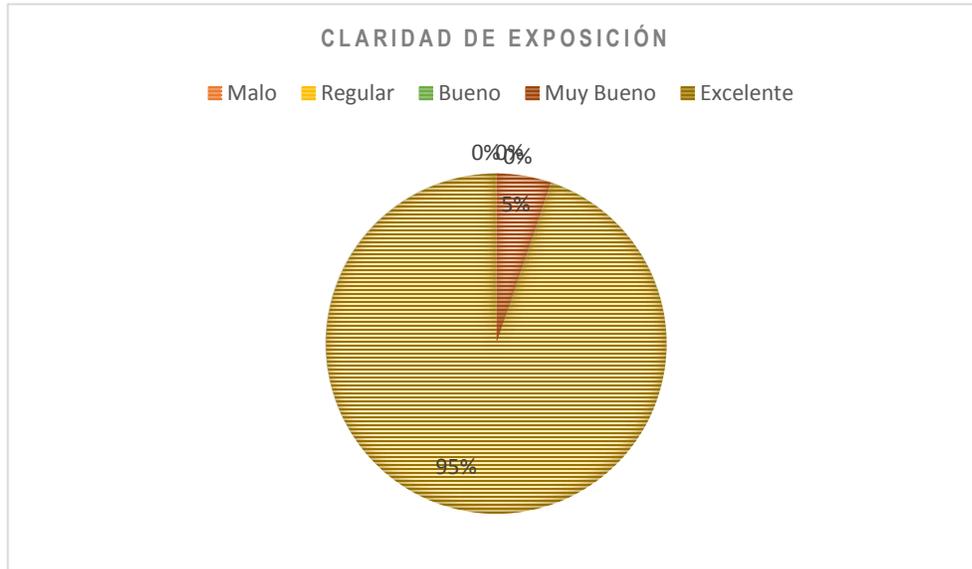
■ Malo ■ Regular ■ Bueno ■ Muy Bueno ■ Excelente

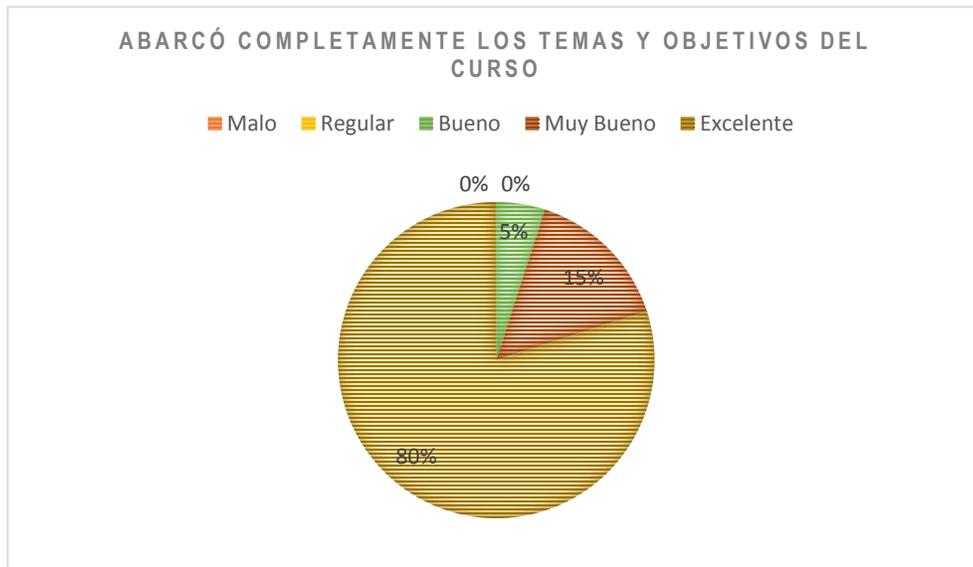
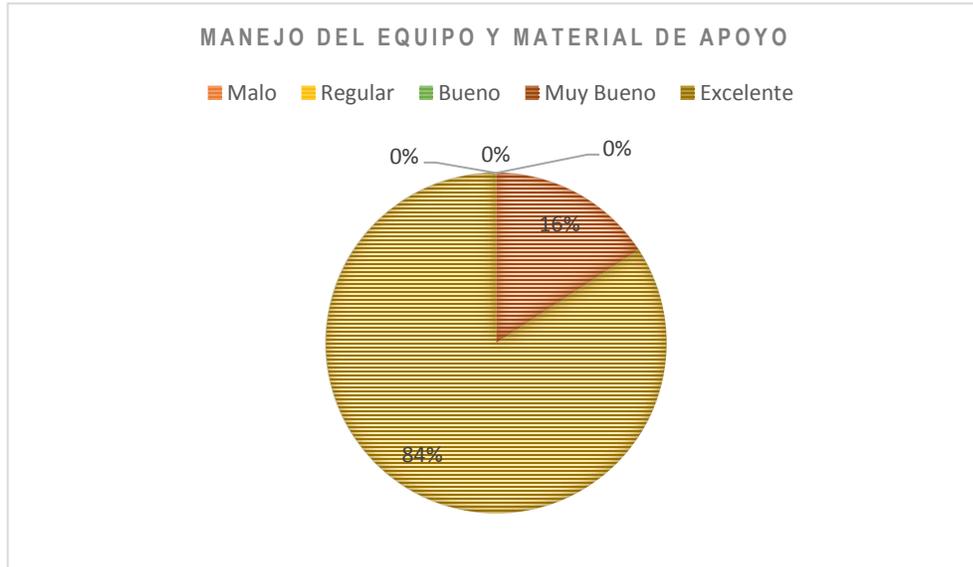


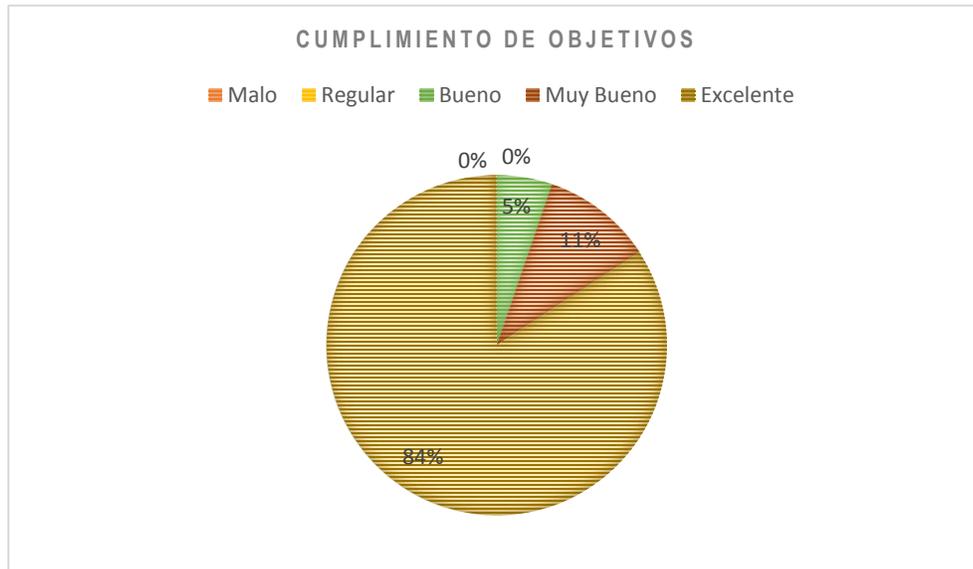


## INSTRUCTORA









## PROPUESTAS Y/O RECOMENDACIONES

Actividad sugerida	Justificación	Riesgos de no atención
Capacitación sobre género, Derechos Humanos y su relación con la Violencia de género, perspectiva de género, lenguaje incluyente y no sexista.	En algunas personas participantes, este proceso les permitió aproximarse por primera vez al tema, por lo que se sugiere atender esa necesidad de capacitación.	Resultan dificultades en la orientación telefónica a mujeres y víctimas cuando no se cuenta con esas aproximaciones a los temas.
Estrategias de entrevista con perspectiva de género y enfoque de derechos humanos.	Este proceso, les permitió aproximarse por primera vez al tema, por lo que se sugiere atender esa necesidad de capacitación.	Resultan dificultades en la orientación telefónica a mujeres y víctimas cuando no se cuenta con esas aproximaciones a los temas.

Uso de lenguaje incluyente.	Durante el curso, se insistió en que el lenguaje incluyente es una acción muy poderosa para la eliminación de la discriminación contra las mujeres.	Resultan dificultades en el proceso de certificación cuando no se cuenta con esas experiencias.
Ajustarse al perfil de competencias que define el EC0497 “Orientación telefónica a mujeres y víctimas de violencia basada en el género”	El proceso de alineación permite detectar las competencias que se tienen y las que se han adquirido, les permite a las personas participantes afinar los aspectos a reforzar.	Resultan dificultades en el proceso de certificación cuando no se cuenta con esas experiencias o bien cuando se encuentran aproximadas a otro protocolo de atención.

## NECESIDADES DE CAPACITACIÓN DETECTADAS (NDCD)

Las necesidades detectadas fueron:

<b>Necesidades de capacitación detectadas / Tema</b>	<b>Riesgo de no atender las NDCD</b>	<b>Sugerencias</b>
Estrategias de entrevista con perspectiva de género y enfoque de derechos humanos.	Resultan dificultades en la aproximación primaria a las víctimas, cuando no se cuenta con esas experiencias.	Solicitar a la consultoría que haga una propuesta de curso con duración suficiente y que mantenga el estilo práctico, como el que se desarrolló.
Técnicas de autocuidado y fortalecimiento del desarrollo humano.	Incumplimiento con lo establecido en Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.	Solicitar a la consultoría que haga una propuesta de curso con duración suficiente y que mantenga el estilo práctico, como el que se desarrolló.

Capacitación en temas de género, perspectiva de género, atención a víctimas de violencia de género, lenguaje incluyente y no sexista, derechos humanos, etc.	Es importante que el personal se encuentre capacitado en los temas mencionados, con ello se garantiza una orientación y atención integral hacia las víctimas.	Solicitar a la consultoría que haga una propuesta de curso con duración suficiente y que mantenga el estilo práctico, como el que se desarrolló.
--	---	--

## CONTINGENCIAS PRESENTADAS

Las siguientes contingencias se presentaron durante el desarrollo de la actividad:

Contingencia	% de afectación	Acción correctiva
Durante el desarrollo de la primera sesión, una participante se ausentó después del receso. Por lo anterior, se tomó la decisión, por parte de la institución, de concluir con su proceso de alineación y certificación.	No aplica para el desarrollo del curso.	Se respetó la decisión por parte de la responsable y se continuó con el desarrollo y correcta conclusión del curso.

## AJUSTES AL PROGRAMA DE TRABAJO

Ajuste	Motivo del ajuste
Ninguno	NA

## PRODUCTOS ENTREGADOS

Cantidad	Producto	Formato	
		Físico	Electrónico
20	Evaluaciones diagnósticas	X	X
19	Evaluaciones finales	X	X
19	Encuestas de satisfacción	X	X
1	Informe	X	X
1	Memoria fotográfica	X	X
20	Constancias de participación	X	X

## CONCLUSIONES DE LA CAPACITACIÓN

Para el inicio de esta, se trabajó en la facilitación del taller participativo, donde se realizaron procedimientos introductorios para cubrir aspectos útiles en su desarrollo, estos fueron: Encuadre, Presentación, y Desarrollo de la estrategia de Capacitación.

Los materiales utilizados consistieron en el uso de una Guía de contenidos teóricos, realizada específicamente al estándar de competencia EC0497 Orientación Telefónica a Mujeres y Víctimas de la Violencia basada en el Género, misma que fue diseñada para construir un espacio de aprendizaje que permita aprovechar todos los conocimientos, habilidades, experiencias y actitudes que las personas asistentes han adquirido a través de su práctica laboral.

Se trabajó con ejercicios, materiales audiovisuales (ponencias y videos) y casos para la aplicación de los conocimientos. Este proceso de alineación incluyó evaluaciones de conocimientos escritas en el inicio y al finalizar.

Este proceso, les permitió reflexionar y ejercitarse, sobre la Orientación Telefónica a Mujeres y Víctimas de la Violencia basada en el Género.

De manera general el grupo calificó como excelente la logística. El trabajo de la facilitadora en la mayoría de las personas asistentes fue calificado como excelente. Algunas de las opiniones que escribieron fueron:

- *Gracias, todo excelente, nos faltaron días, pero la explicación clara y precisa.*
- *Se agradecería si durara más tiempo por los temas abordados y más ejercicios de práctica, pero no se pudo por el tiempo.*
- *Agradecemos el módulo y la atención al personal que la tomó.*
- *Considero de mayor utilidad un seguimiento a la par entre presentación y el material (manual) de repente iba saltado y me generaba distracción.*
- *Brindar más días de capacitación para prácticas.*
- *Como sugerencia y no para mejora del curso o servicio; sería más bien como la implementación de más cursos.*
- *El segundo día fue algo rápido en cuanto a los conceptos a tratar, tal vez si la capacitación fuera de 3 días para practicar un poco más.*

### **La calificación global del curso fue la siguiente:**

En promedio se calificó con un 9, refiriendo el curso como muy bueno.

## REFERENCIAS

a/conf.157/23 - 12 DE JULIO DE 1993 – español. Original: ingles. Conferencia mundial de derechos humanos / Viena, 14 A 25 DE JUNIO DE 1993. Declaración y programa de acción de Viena

Cabrero A. E. (2018). La indefensión aprendida en las víctimas de malos tratos. Psicología y Mente. Recuperado de <https://psicologiymente.net/forense/indefension-aprendida-victimasmalos-tratos>

Chiarotti. N. (1995). Primera conferencia sobre la mujer México 1995. Ciudad de México. Recopilado de <http://base.d-p-h.info/es/fiches/premierdph/fiche-premierdph-2359.html>

Cómo se construyen las identidades de género. Lamas, Marta. (1996).La perspectiva de género, en Revista de Educación y Cultura de la Sección 47 del SNTE, La tarea, No. 8, Género y Educación. Disponible en: <http://www.latarea.com.mx/articu/articu8/lamas8.htm>

CONCOCER (2018). Conocer. Ciudad de México. Gob.mx. Recuperado de <http://conocer.gob.mx/>

Congreso de los Estados Mexicanos. 2007. Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. México.

CONOCER. (2014). EC0433 Coordinación de refugios para mujeres víctimas de violencia familiar, sus hijas e hijos. Ciudad de México. INMUJERES. Recuperado de <http://puntogenero.inmujeres.gob.mx/Portal/docs/certificacion/EC0433.pdf>

CONOCER. (2015), Estándar EC0539 Atención de primer contacto de la mujer víctima de violencia de género. Ciudad de México. INMUJERES. Recuperado de <http://puntogenero.inmujeres.gob.mx/Portal/docs/certificacion/EC0539.pdf>

Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará). Organización de los Estados Americanos

Facebook (2018) Centro de Evaluación CIPCO, S.C. Ciudad de México. CIPCO.

Enfoque ecológico de factores relacionados con la violencia basada en el género<sup>1</sup>

Guía Técnica para el uso de un Lenguaje Incluyente en las Comunicaciones del Tribunal Electoral del Distrito Federal. Federal, Tribunal Electoral del Distrito. D.F. : s.n., 2011.

H. Congreso de la unión. (2017). Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos. Ciudad de México. Diario Oficial de la Federación. Recuperado de [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1\\_150917.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1_150917.pdf)

H. Congreso de la Unión. (27 de abril de 2006). Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres. Ciudad de México. Diario Oficial de la Federación. Recuperado de [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGIMH\\_240316.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGIMH_240316.pdf)

H. Congreso de la Unón. (01 de diciembre de 2016) Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación. Ciudad de México. Diario Oficial de la Federación. Recuperado de [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/262\\_011216.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/262_011216.pdf)

INMUJERES. (2011). Modelo de Atención en Refugio para Mujeres víctimas de violencia y sus hijas e hijos. Instituto Nacional de las Mujeres. Ciudad de México. Recuperado de [http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos\\_download/101219.pdf](http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/101219.pdf)

INMUJERES. (2015). EC0539 Atención presencial de primer contacto a mujeres víctimas de violencia de género. Ciudad de México. CONOCER. Recuperado de <http://puntogenero.inmujeres.gob.mx/Portal/docs/certificacion/EC0539.pdf>

Instituto Nacional de Desarrollo Social. (13 de julio de 2016). Programa Nacional para la Igualdad de Oportunidades y No Discriminación contra las Mujeres. Ciudad de México. Diario Oficial de la Nación. Recuperado de <https://www.gob.mx/indesol/documentos/programa-nacional-para-la-igualdad-de-oportunidades-y-no-discriminacion-contra-las-mujeres-2013-2018-documento-normativo>

Instituto Nacional de la Mujeres. (15 de febrero de 2018). Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación. Ciudad de México. Gob.mx. Recuperado de <https://www.gob.mx/inmujeres/acciones-y-programas/norma-mexicana-nmx-r-025-scfi-2015-en-igualdad-laboral-y-no-discriminacion>

Instituto Nacional de la Mujeres. (2007). Glosario. Ciudad de México. Recuperado de [http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos\\_download/100904.pdf](http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/100904.pdf)

Instituto Nacional de la Mujeres. (2013-2018). Programa de Cultura Institucional. Ciudad de México. Recuperado de [http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos\\_download/101098.pdf](http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/101098.pdf)

Ley General de Víctimas. Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de enero de 2013. Texto vigente. Última reforma publicada DOF 03-01-2017

Lujambio I. A. (18 de noviembre de 2009). Reglas generales y criterios para la integración y operación del Sistema Nacional de Competencias. Diario Oficial de la Federación. Recuperado de [http://www.cursosinea.conevyt.org.mx/recursos/conocer/seccion\\_1/004\\_reglas\\_generales.pdf](http://www.cursosinea.conevyt.org.mx/recursos/conocer/seccion_1/004_reglas_generales.pdf)

Modelo Ecológico para una Vida Libre de Violencia de Género en Ciudades Seguras. Propuesta conceptual. Consultoría realizada por Edith Olivares Ferreto con la colaboración especial de la Dra. Teresa Incháustegui Romero. Septiembre 2009. Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres Secretaría de Gobernación.

Naciones Unidas Derechos Humanos. (20 de noviembre de 1993). Declaración Sobre la Eliminación de violencia contra la mujer. Recuperado de <http://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/ViolenceAgainstWomen.aspx>

O'DONNELL, Daniel; "La convención sobre derechos del niño: Estructura y Contenido", en REDLAMYC. 2009; "Estudio de balance regional sobre implementación de la Convención Sobre Derechos del Niño en América Latina y el Caribe", impactos y retos a 20 años de su aprobación. Organización de las Naciones Unidas. (18 de diciembre de 1979). Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer. Nueva York. Diario Oficial de la Nación. Recuperado de [http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos\\_download/100039.pdf](http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/100039.pdf)

Peña. N. (2013-2018). Plan Nacional de Desarrollo. Ciudad de México. Recuperado de [http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle\\_popup.php?codigo=5299465](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle_popup.php?codigo=5299465)

Sistema Nacional de Competencias (17 octubre de 2016). Qué es el Sistema Nacional de Competencias. Ciudad de México. Secretaria de Educación Pública. Recuperado de <http://148.244.170.140/index.php/queeselsnc.html>

# **SECRETARÍA DE IGUALDAD SUSTANTIVA Y DESARROLLO DE LAS MUJERES MICHOACANAS**

## **INFORME FINAL**

### **PROCESOS DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN**

**CONFORME AL ESTÁNDAR DE COMPETENCIA ECO497**

**“ORIENTACIÓN TELEFÓNICA A MUJERES Y VÍCTIMAS DE LA**

**VIOLENCIA BASADA EN EL GÉNERO”.**

**OCTUBRE 2022**

## ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN .....	33
II.	MODALIDADES DE FORMACIÓN .....	34
III.	OBJETIVO.....	34
IV.	JUSTIFICACIÓN.....	35
V.	ALCANCES .....	36
VI.	META.....	36
VII.	POBLACIÓN OBJETIVO .....	36
VIII.	METODOLOGÍA .....	37
IX.	SEDE O LUGAR DE REALIZACIÓN .....	38
X.	DURACIÓN EN HORAS Y DÍAS.....	38
XI.	EVALUADORA.....	39
XII.	DESARROLLO DEL PROCESO.....	39
XIII.	PLAN DE EVALUACIÓN:.....	40
XIV.	RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO .....	41
XV.	DE LA EVALUACIÓN .....	42

XVI.	DE LA CERTIFICACIÓN.....	44
XVII.	CONCLUSIONES .....	47
XVIII.	MEJORES PRÁCTICAS .....	49
XIX.	ÁREAS DE OPORTUNIDAD (ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS) .....	49
XX.	RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS.....	50

## I. INTRODUCCIÓN

El Estado Mexicano adopta el compromiso para impulsar la igualdad entre mujeres y hombres; por ello se cuenta con un marco jurídico en materia de reconocimiento y protección de los derechos humanos de las mujeres y niñas, así como una política de igualdad de género. Es importante promover, desarrollar y fortalecer acciones afirmativas en el Estado que aporten a la disminución de las brechas de desigualdad a través de la transversalización e institucionalización de la perspectiva de género.

Bajo este contexto, se lleva a cabo el fortalecimiento de las capacidades y habilidades de profesionistas quienes brindan atención a mujeres en situación de violencia, mediante el proceso de capacitación, evaluación y certificación en el estándar de competencia EC0497 denominado "Orientación telefónica a mujeres y víctimas de violencia basada en el género", mismo que otorga al personal las herramientas adecuadas para brindar un servicio integral.

Es necesario contar con personal altamente capacitado y competitivo en materia de atención telefónica a mujeres en situación de violencia, pues es el primer vínculo que ayuda a reforzar los demás servicios que dan solución a los diversos conflictos en materia de violencia de género, así como a generar acciones que disminuyan las brechas de desigualdad.

En lo anterior, radica la necesidad e importancia de brindar las herramientas adecuadas al personal que apoya en la atención de los diversos casos de violencia que se presentan día con día. El Estándar de Competencia EC0497 denominado "Orientación telefónica a mujeres y víctimas de violencia basada en el género", se rige bajo criterios de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

La evaluación y certificación del personal, tendrá la función principal de desarrollar y alimentar las habilidades y conocimientos especializados para dar atención telefónica a mujeres y víctimas en situación de violencia; a su vez, esto contribuirá en los resultados positivos de las acciones afirmativas por parte de la Entidad que atienden la problemática planteada.

## II. MODALIDADES DE FORMACIÓN

Desarrollar un sistema de formación que les permita utilizar sus conocimientos, habilidades, experiencias y actitudes adquiridas a través de la práctica laboral, las personas candidatas se someterán al proceso de evaluación y certificación a través del esquema de competencias laborales.

## III. OBJETIVO

Profesionalizar al personal de la Secretaría de Igualdad Sustantiva y Desarrollo de las Mujeres Michoacanas, que brinda orientación vía telefónica a mujeres y víctimas de la violencia, mediante su Evaluación y Certificación conforme al estándar de competencia EC0497 “Orientación telefónica a mujeres y víctimas de la violencia basada en el género”.

## IV. JUSTIFICACIÓN

El Gobierno del estado y especialistas han reconocido que el contexto social, económico y sanitario que impacto a nivel mundial trajo consigo nuevos y fuertes retos para la protección de los millones de mujeres de todo el estado. Lo anterior derivó en el incremento que hubo de casos de violencia a raíz de la pandemia por el COVID-19, en prácticamente todas las regiones del mundo.

En el Estado de Michoacán se tiene como misión contribuir a la generación de condiciones para el desarrollo de las mujeres fomentando la igualdad de oportunidades y la no discriminación; con el planteamiento y desarrollo de estas acciones y proyectos orientados a contribuir a la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres, se promueve y fomentan las condiciones para alcanzar la igualdad de trato y oportunidades entre los géneros. En el presente ejercicio, se implementa y lleva a cabo la certificación en competencias laborales de personas que se encuentran encargadas de las líneas telefónicas que atienden a mujeres o víctimas de violencia basada en el género, mismas en las que se promueve y difunde el conocimiento y el respeto de los Derechos Humanos de las mujeres, asimismo el personal encargado canaliza a diferentes instituciones e instancias de atención a la violencia para que, respecto a sus atribuciones, puedan brindar la atención correspondiente.

En este orden de ideas se busca que las y los servidores públicos estén capacitados y cubran el perfil necesario para atender una línea de emergencia, la presente certificación aporta las herramientas necesarias; es importante precisar que se llevaron a cabo los procesos de evaluación con apego a lo establecido por el estándar de competencia EC0497 “Orientación telefónica a mujeres y víctimas de la violencia basada en el género”.

## **V. ALCANCES**

La profesionalización a través de la evaluación y certificación, a las personas que operen las líneas telefónicas de atención a mujeres y víctimas de violencia basada en el género dentro de la Secretaría de Igualdad Sustantiva y Desarrollo de las Mujeres Michoacanas, respecto de esta problemática social, mediante la incorporación de un marco de derechos humanos que privilegie la calidad y calidez en la atención e identificar las necesidades y prioridades de la mujer víctima con relación a su situación de violencia de género y salvaguardar su integridad física y emocional.

## **VI. META**

Lograr la evaluación y certificación de las personas de la Secretaría de Igualdad Sustantiva y Desarrollo de las Mujeres Michoacanas, que brindan orientación telefónica a mujeres y víctimas de violencia basada en el género.

## **VII. POBLACIÓN OBJETIVO**

Total, de 15 personas todas ellas mujeres. Personal que labora en C5, la Secretaría de Igualdad Sustantiva y Desarrollo de las Mujeres Michoacanas. La evaluación fue realizada en las oficinas de SEIMUJER ubicada en Av Acueducto #1106, Chapultepec Nte., 58260 Morelia, Mich.

## VIII. METODOLOGÍA

Se desarrolló con base en el EC0076 del CONOCER “Evaluación de la competencia de candidatos con base en Estándares de Competencia”. Partiendo de que la evaluación de competencias es un proceso mediante el cual se recogen y analizan las evidencias de la competencia laboral de una persona, en relación con la realización de una función individual referida a un estándar de competencia inscrito en el Registro Nacional de Estándares de Competencia con el propósito de determinar si la persona es competente o todavía no competente en dicha función individual, por lo que:

- La evaluación se realizó en un determinado ambiente, con los elementos necesarios e insumos más cercanos al ambiente del centro de trabajo o la función a desempeñar.
- La persona evaluadora está certificada en la función productiva y en la función clave, de tal manera que posee las competencias necesarias en el ramo al que pertenece la o el candidato
- La persona evaluadora se concreta a observar el desempeño de la persona candidata sin realizar expresiones o sugerir cuestiones durante el desempeño del candidato.
- Durante la evaluación se recopilaron diferentes tipos de evidencias (desempeño, producto, actitud o habilidad y conocimiento).
- La persona evaluadora recopiló las evidencias generadas en el instrumento de evaluación y solo detendrá el proceso de evaluación cuando esté en peligro la integridad física de las personas involucradas.

La evaluación de competencias se desarrolló en las siguientes cuatro etapas:

- 1) Preparación de la evaluación de la competencia del candidato/a
- 2) Recopilación de las evidencias de la competencia del candidato/a
- 3) Emisión del juicio de la competencia del candidato/a

4) Presentación de los resultados de la evaluación de competencia del candidato/a.

## IX. SEDE O LUGAR DE REALIZACIÓN

Instalaciones de la Secretaría de Igualdad Sustantiva y Desarrollo de las Mujeres Michoacanas

## X. DURACIÓN EN HORAS Y DÍAS

Evaluación de conocimientos: 19 de octubre de 2022 de 9:00 a 11:00 hrs.		
Programación/Horario		
Fecha	CANDIDATA/O	HORARIO
19 de octubre	Cinthia Yunuen Díaz Reyes	11:00 am
19 de octubre	Angelica María Muñoz Vargas	12:30 pm
19 de octubre	Mayra Lizbeth Sánchez Rodríguez	14:00 pm
19 de octubre	Selene García Reséndiz	15:30 pm
20 de octubre	Angelica Olivares Huacuja	09:00 am
20 de octubre	Marisol Jiménez Hernández	10:30 am
20 de octubre	Laura Mildreth Madrigal Castillo	12:00 pm
20 de octubre	Arisbeth García Pérez	13:30 pm
20 de octubre	Diana Yuritzia Pérez Quiroz	15:00 pm
20 de octubre	Michelle Villanueva Mejía	17:30 pm
21 de octubre	Kenia Yareli Ponce González	09:00 am
21 de octubre	Brenda Teresa Arriaga Calderón	10:30 am
21 de octubre	María Dolores Torres Briseño	12:00 pm
21 de octubre	Alejandra Anguiano González	13:30 pm
21 de octubre	Andrea Guajardo Reynoso	15:00 pm

## **XI. EVALUADORA**

La persona evaluadora está certificada en la función productiva y en la función clave, de tal manera que posee las competencias necesarias en el ramo al que pertenece la o el candidato. Esta persona evaluadora se concreta a observar el desempeño de la persona candidata sin realizar expresiones o sugerir cuestiones durante el desempeño del candidato para poder determinar su juicio de competencia.

## **XII. DESARROLLO DEL PROCESO**

El proceso de evaluación se realizó en las instalaciones SEIMUJER ubicada en Av Acueducto #1106, Chapultepec Nte., 58260 Morelia, Michoacán.

Como se señala líneas arriba se programaron a quince candidatas a quienes se les mencionó la etapa de evaluación del estándar en que se encontraban, se aclararon sus dudas y explicó la forma en que deben realizar su desempeño y presentar productos; explicó en qué consiste y cómo se llevaría a cabo su evaluación y certificación; así como la elaboración de su plan de evaluación. Finalmente, se les pidió siguieran las instrucciones para realizar las situaciones de evaluación simuladas con base en un juego de roles, todo ello, con base en los estándares de competencia, particularmente lo previsto en el EC0497.

La evaluación de competencias se desarrolló en cuatro etapas:

- Preparación de la evaluación de la competencia de las y los candidatos.
- Recopilación de las evidencias de la competencia de las personas candidatas.
- Emisión del juicio de la competencia de la persona candidata.
- Presentación de los resultados de la evaluación de competencia de las y los candidatos.

Y de la siguiente manera:

- Se realizó en un determinado ambiente, con los elementos necesarios e insumos más cercanos al ambiente del centro de trabajo o la función a desempeñar.
- Durante la evaluación la persona evaluadora recopiló diferentes tipos de evidencias (desempeño, producto, actitud o habilidad y conocimiento), generadas en el instrumento de evaluación.

### **XIII. PLAN DE EVALUACIÓN:**

#### 1. Previa Sesión informativa:

- Se explicó a las personas candidatas la forma en que se realizaría la evaluación y certificación.
- Se corroboró que la información solicitada previamente para su registro correspondiera a sus datos personales y con los del Estándar de Competencia.
- Se aclararon las dudas a las y los candidatos respecto a su proceso de evaluación.
- Se especificaron las técnicas de evaluación y se les describieron los instrumentos que se aplicarían durante su evaluación de acuerdo al plan de evaluación presentado.
- Se especificó que cada persona candidata proveería los requerimientos para el desarrollo de la evaluación determinados en el Plan de Evaluación.
- Se elaboró el plan de evaluación.

#### 2. Evaluación, su desarrollo se llevó a cabo de la siguiente manera:

- Cada persona candidata se presentó en el lugar, el día y la hora especificada.
  - a) Conocimientos Generales. Aplicación del cuestionario, mismo que se aplicó de forma oral a las personas candidatas para que lo resolvieran de acuerdo con las instrucciones que el mismo contiene.
  - b) Desempeño. Las personas candidatas se organizaron previamente para realizar la situación simulada con base el juego de roles previsto.

#### 3. Evaluadora.

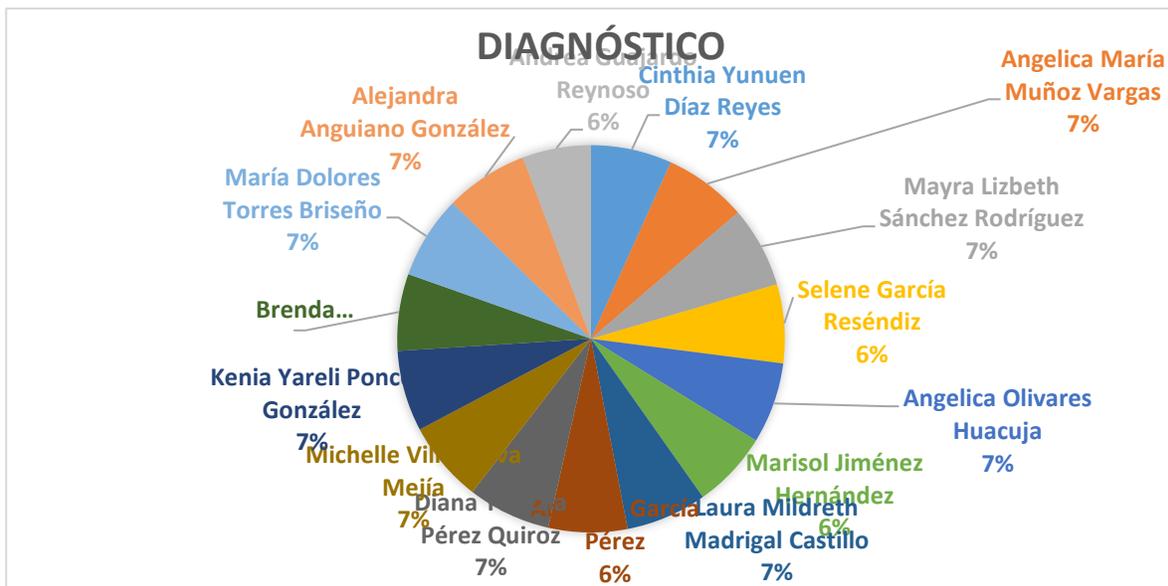
- Al término de la aplicación del cuestionario revisaron todos los reactivos del IEC.

- Eligió uno de los casos impresos y entregó a la persona que realizaría el rol de mujer víctima, para que lo leyera, se apropiara del papel e interpretara.
- Observó cuidadosamente la forma de realizar el trabajo de la persona candidata y anotó lo especificado en el IEC.

## XIV. RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO

NO.	CANDIDATO/A	RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO (%)	SUGERENCIA DE LA ECE		
			EVALUACIÓN	ASESORÍA	CAPACITACIÓN
1	Cinthia Yunuen Díaz Reyes	97.5	X		
2	Angelica María Muñoz Vargas	100	X		
3	Mayra Lizbeth Sánchez Rodríguez	97.5	X		
4	Selene García Reséndiz	95	X		
5	Angelica Olivares Huacuja	97.5	X		
6	Marisol Jiménez Hernández	92.5	X		
7	Laura Mildreth Madrigal Castillo	97.5	X		

8	Arisbeth García Pérez	95	X		
9	Diana Yuritzia Pérez Quiroz	100	X		
10	Michelle Villanueva Mejía	97.5	X		
11	Kenia Yareli Ponce González	97.5	X		
12	Brenda Teresa Arriaga Calderón	92.5	X		
13	María Dolores Torres Briseño	100	X		
14	Alejandra Anguiano González	100	X		
15	Andrea Guajardo Reynoso	82.5	X		



## XV. DE LA EVALUACIÓN

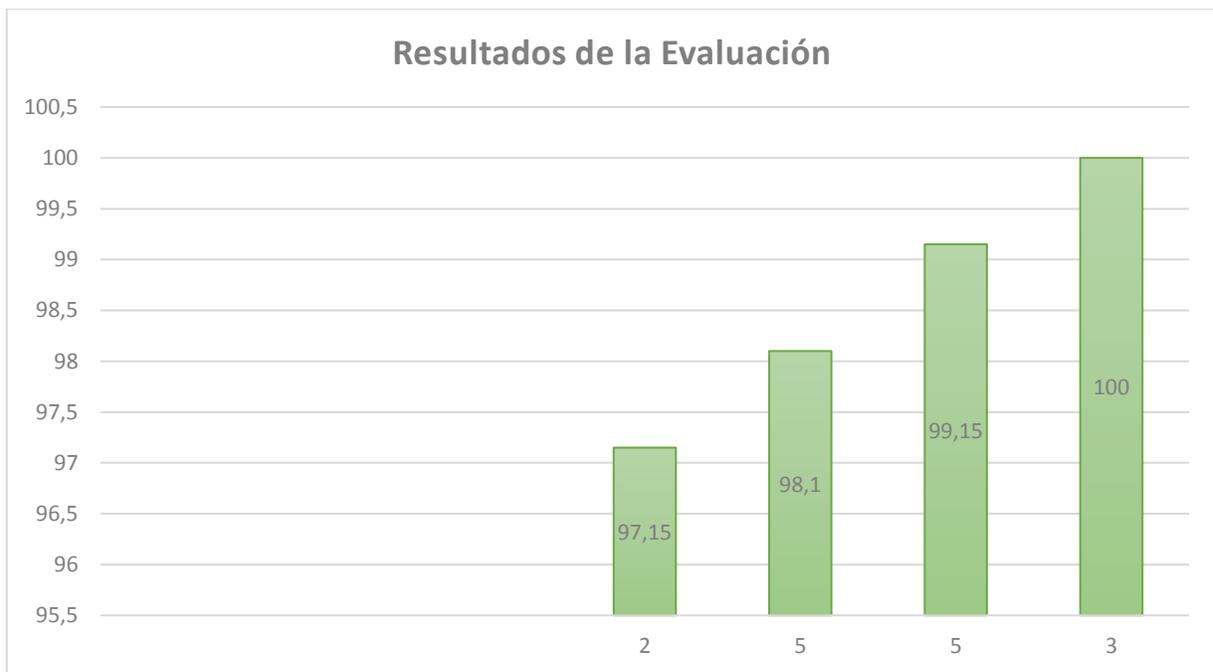
La evaluación y certificación a las candidatas se realizó con fundamento en los criterios y elementos requeridos para brindar atención de primer contacto a las mujeres víctimas de violencia de género.

Durante la primera y segunda fases del proceso se evaluó a las candidatas para determinar sus conocimientos, habilidades, comportamiento, destrezas y actitudes; es de mencionar que a través de una escenificación.

Posteriormente se obtuvieron los registros y documentos del proceso de evaluación que confirman su buen desempeño, anexos en su portafolio.

NO.	CANDIDATA/O	RESULTADOS DE LA EVALUACION (%)
1	Cinthia Yunuen Díaz Reyes	97.15
2	Angelica María Muñoz Vargas	98.1
3	Mayra Lizbeth Sánchez Rodríguez	98.1
4	Selene García Reséndiz	99.15
5	Angelica Olivares Huacuja	98.1
6	Marisol Jiménez Hernández	98.1
7	Laura Mildreth Madrigal Castillo	100
8	Arisbeth García Pérez	98.1
9	Diana Yuritzia Pérez Quiroz	100
10	Michelle Villanueva Mejía	99.15
11	Kenia Yareli Ponce González	99.15
12	Brenda Teresa Arriaga Calderón	99.15

13	María Dolores Torres Briseño	<b>99.15</b>
14	Alejandra Anguiano González	<b>100</b>
15	Andrea Guajardo Reynoso	<b>97.15</b>



## **XVI. DE LA CERTIFICACIÓN**

Revisados los productos y el desempeño de las personas candidatas, se realizó individualmente la presentación de resultados, se enumeraron sus mejores prácticas y áreas de oportunidad; así también se les hicieron diversas recomendaciones.

Para finalizar, se les dio a conocer el juicio de “COMPETENTE” a las quince personas programadas, a las que se les recomendó continuar con la certificación por competencias en estándares relacionados con la orientación telefónica a mujeres y víctimas de la violencia basada en el género.

Al concluir la retroalimentación las personas candidatas, expresaron agradecimiento por los conocimientos y la experiencia adquirida al llevar a cabo el proceso de evaluación, así como las áreas de oportunidad que se les hicieron mención.

NO.	CANDIDATO/A	JUICIO DE COMPETENCIA		REACTIVOS NO CUMPLIDOS
		COMPETENTE	TODAVIA NO COMPETENTE	
1	Cinthia Yunuen Díaz Reyes	X		32.3/4-D3E2
2	Angelica María Muñoz Vargas	X		50.1/1-C4E1
3	Mayra Lizbeth Sánchez Rodríguez	X		5.5/6-D1E1 9.2/4-D2E1
4	Selene García Reséndiz	X		54.1/1-C8E1
5	Angelica Olivares Huacuja	X		24.1/2-D1E2
6	Marisol Jiménez Hernández	X		32.3/4-D3E2
7	Laura Mildreth Madrigal Castillo	X		-----
8	Arisbeth García Pérez	X		50.1/1-C4E1 53.1/1- C7E1
9	Diana Yuritzia Pérez Quiroz	X		-----
10	Michelle Villanueva Mejía	X		9.2/4-D2E1

11	Kenia Yareli Ponce González	X		54.1/1- C8E1
12	Brenda Teresa Arriaga Calderón	X		5.5/6-D1E1
13	María Dolores Torres Briseño	X		52.1/1-C6E1
14	Alejandra Anguiano González	X		-----
15	Andrea Guajardo Reynoso	X		5.5/6-D1E1 15.6/8-D3E1

## XVII. CONCLUSIONES

El proceso de evaluación con fines de certificación, tuvo tres momentos críticos, en primera instancia se realizó el cuestionario en donde se observó que las personas candidatas cuentan con algunas dificultades en cuanto al conocimiento de la normatividad nacional, específicamente la Ley General de Víctimas, pues tienden a confundir los principios y derechos especificados en la misma; de igual forma, algunas personas reflejan confusión y



dificultad a decidir la acción correcta ante llamadas de broma, falta de insumos o fallas en el servicio y ante llamadas de una persona que se encuentra en crisis. En lo general, conocen e identifican de manera clara y precisa los tipos y modalidades de violencia retomados desde la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida libre de Violencia; en relación a los conceptos de violencia contra las mujeres, perspectiva de género, medidas de protección y clasificación de ellas, manifiestan un claro conocimiento, lo cual les aporta a que, durante sus desempeños identifiquen y otorguen alternativas viables y acordes de solución ante la situación de violencia que se les presenta. El segundo momento fue donde

se llevaron a cabo los desempeños, en este sentido se observó que todas las personas candidatas tuvieron una buena práctica, retomando los criterios correspondientes para completar casi en su totalidad, o bien, en su totalidad el estándar de competencia. Únicamente se identifican como criterios en común que tienden a olvidarse en algunas personas candidatas, preguntar si la víctima puede continuar con la llamada, si tiene en donde tomar nota sobre la información que se le está proporcionando e indagar si en algún momento ha tomado alguna acción en relación a la violencia que manifiesta; por lo que, durante la emisión de los juicios de competencia, se les hizo mención de la importancia que tiene cumplir con estos criterios en la actividad diaria de atención u orientación. Finalmente, el tercer momento correspondió al producto entregado por las personas candidatas, mismos en los que se observó el adecuado llenado para cumplir con los criterios establecidos por el estándar.

La retroalimentación de cada una de las personas evaluadas sirvió como referente para generar un interés en continuar con procesos de capacitación en materia de violencia, género, violencia contra las mujeres, perspectiva de género, entre otros temas, para su profesionalización; asimismo se identificó que algunas personas se sensibilizaron para brindar una atención en donde recaben mayor información e incluso otorguen un abanico más amplio de alternativas de solución puesto que la línea de atención que se sigue, es en función de las necesidades inmediatas que presenta o manifiesta la víctima, es decir, se brinda un servicio similar al de una llamada de emergencia, no dejando de lado la atención y canalización correspondiente. Lo anterior puede influir en que la orientación que se otorga sea muy apresurada, lo cual puede derivar en que exista información importante que no se tome en cuenta en el primer contacto.

Así entonces, de las 15 personas evaluadas, el 100% obtuvo un juicio de evaluación como competente en el estándar de competencia EC0497 denominado “Orientación telefónica a mujeres y víctimas de la violencia basada en el género”. Ante ello, se invitó y recomendó continuar con procesos de evaluación con fines de certificación en otros estándares de competencia en relación con la atención y orientación de mujeres en situación de violencia, o bien otros temas que sean de su interés y ayuda para el desempeño de sus funciones.

## **XVIII. MEJORES PRÁCTICAS**

En términos generales, todas las personas candidatas llevan a cabo buenas prácticas, principalmente se identificó que, de primera instancia, se aseguran de que la víctima se encuentre en un lugar seguro, solicitando información puntual para la canalización de servicios de emergencia para auxilio y atención inmediata; al tiempo en que canalizan a los servicios de emergencia, llevan a cabo la intervención y orientación correspondiente, mencionando en todo momento que no terminarán dicha intervención hasta asegurarse de que los servicios canalizados o unidades solicitadas, se encuentren en el lugar para la atención y seguimiento correspondiente a la víctima. Lo anterior permite generar acciones inmediatas al determinar la situación de violencia y orientar a la víctima de acuerdo con lo narrado. Al escuchar la problemática planteada por la víctima, quienes cuentan con mayor experiencia en la atención directa, ofrecen servicios integrales para resolución de conflictos tanto en el momento de la llamada como para la atención posterior a la orientación; asimismo muestran una mayor empatía al orientar con perspectiva de género, por ello no se limitan a brindar un servicio de emergencia sino amplían la gama de acciones concretas para que, de esta manera, la víctima identifique la problemática, conozca las alternativas de solución, tome una decisión o serie de decisiones y finalmente materialice las mismas para así ejercer sus derechos.

Al momento de brindarles la retroalimentación, las personas candidatas identifican y reconocen plenamente sus áreas de oportunidad, lo cual genera una línea de mejora en los criterios aplicados con el fin de reforzar o aumentar la calidad de la atención y orientación que otorgan en la práctica.

## **XIX. ÁREAS DE OPORTUNIDAD (ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS)**

Ampliar y/o reforzar los conocimientos referidos en la Ley General de Víctimas, específicamente en cuanto a los derechos de las víctimas, principios para los

mecanismos, medidas y procedimientos de ayuda a las víctimas. Llevar a cabo la orientación con mayor detenimiento, para así identificar claramente la problemática y en función de ello brindar una orientación de calidad con una amplia gama de alternativas de solución. Utilizar un lenguaje libre de tecnicismos con el objetivo principal de realizar planteamientos que la víctima pueda comprender con facilidad. Profundizar en cuanto a la violencia abordada desde la perspectiva social cultural, pues ello aporta a que las víctimas visibilicen de manera más clara que su situación es una problemática actual, en la cual es importante conocer que existen mecanismos e instituciones de ayuda que les permiten establecer un plan de acción y así ejercer su derecho a vivir una vida libre de violencia.

## **XX. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS**

Para lograr el éxito en procesos de evaluación basados en competencias, es muy importante que la instancia mantenga una capacitación constante en temas de violencia contra las mujeres, violencia por razones de género, perspectiva de género, normatividad internacional y nacional en materia de género, lenguaje incluyente, derechos humanos y demás temas que sirvan como referente para reforzar y ampliar los conocimientos y las prácticas de atención con mujeres que viven violencia. De igual manera resulta primordial que las instancias mantengan un procedimiento de selección del personal que participe en futuras evaluaciones garantizando que sean personas que se dediquen a la actividad a evaluar, para así generar mejores resultados ante los procesos referidos.

**Lineamientos para la Obtención y Aplicación de Recursos Destinados a las Acciones de Coadyuvancia para las Declaratorias de Alerta de Violencia de Género Contra las Mujeres  
2022**

**AVGM/MICH/AC1/SISDM/85**

**CURSO DE ALINEACIÓN Y EVALUACIÓN EN EL ESTÁNDAR  
EC0497 ORIENTACIÓN TELEFÓNICA A MUJERES Y VÍCTIMAS DE LA  
VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO PARA 15 SERVIDORES (AS) PÚBLICAS**

**OCTUBRE 2022**

**MEMORIA FOTOGRÁFICA**



**Sesión 1- 10 de octubre de 2022.** Bienvenida al curso de alineación y aplicación de evaluación diagnóstica.



**Sesión 1- 10 de octubre de 2022. Revisión de los elementos estándar de competencia.**





**Sesión 1- 10 de octubre de 2022.** Exposición en grupos sobre la perspectiva de género, derechos humanos y violencia de género.



**Sesión 2. 11 de octubre. Desarrollo del proceso de evaluación y sus elementos.**



**Sesión 2. 11 de octubre. Práctica de evaluación EC0497.**



**Sesión 2. 11 de octubre. Cierre grupal del curso de alineación.**

